



OIL & PARTS

**Ricerca AsConAuto: evidente il deficit informativo
Sull'uso dei ricambi originali prevale la fiducia**

Gli automobilisti italiani che si rivolgono alle officine indipendenti sono poco informati sui ricambi utilizzati per effettuare le operazioni di manutenzione o riparazione della propria vettura. Raramente condividono la scelta del componente con la struttura alla quale si affidano nella quale ripongono, di fatto, un elevato livello di fiducia. Sono queste le principali evidenze che emergono dalla ricerca focalizzata sulla conoscenza dei ricambi originali da parte degli italiani che AsConAuto ha commissionato a GiPA.

L'INDAGINE È STATA EFFETTUATA nel mese di dicembre e ha coinvolto 1.000 automobilisti della Penisola che si sono rivolti per interventi sulla propria vettura - nell'80% dei casi con oltre cinque anni di anzianità - a officine indipendenti. Il campione, rappresentativo di tutte le aree Nielsen del Paese, è composto prevalentemente da uomini (57%). Il 25,6% ha fino a 40 anni, un ulteriore 34,5% si inserisce nella fascia 41-55 anni e il 40,2% ne ha oltre 55.

QUASI DUE CLIENTI SU TRE non vengono interpellati sulla tipologia di ricambi da utilizzare. Nel caso delle donne la percentuale sale al 69,0% e cresce anche tra gli over 55 raggiungendo il 68,0%. Anche quando la scelta viene proposta, le spiegazioni risultano spesso parziali o poco approfondite. Solo al 26,2% del campione sono state illustrate in modo dettagliato le differenze fra le diverse tipologie di ricambi presenti sul mercato. Ne emerge un rapporto con l'officina indipendente basato sulla fiducia, ma non sempre accompagnato da un adeguato livello di informazione.

UNA DINAMICA CHE SI RIFLETTE anche nella gestione dei preventivi. Al 63% circa degli automobilisti non sono state sottoposte diverse alternative. Nel 26,8% dei casi il confronto è avvenuto esclusivamente a voce limitando la possibilità di valutare le alternative. Solo il 10,3% degli interpellati ha ricevuto proposte scritte e differenziate in base ai ricambi im-

piegati, percentuale che tocca il 16% tra i possessori di vetture fino a 5 anni. Non c'è da stupirsi se solo poco più di un quarto degli interpellati - un terzo di quelli che possiedono vetture più giovani - è certo che sulla propria auto siano stati montati ricambi originali. Una quota significativa, più del 47%, non lo sa o lo presume senza averne reale conferma. Il dato risulta ancora più critico per le donne (50,6%). È un segnale evidente di una asimmetria informativa che persiste lungo la filiera dell'assistenza.

IL SONDAGGIO RIVELA anche come la conoscenza tecnica dei ricambi originali sia ancora incompleta: meno della metà degli intervistati dimostra di comprendere davvero le differenze rispetto ad altre tipologie. Il 20,4%, percentuale che sale al 25% tra le donne, ammette di non conoscere bene cosa li caratterizza. Poco meno del 15% ritiene che siano a prescindere migliori rispetto agli altri. La percezione del ricambio originale è quindi spesso semplificata o confusa, segno di una comunicazione poco efficace nel trasferire il valore in termini di prestazioni, sicurezza e coerenza con il progetto originale del veicolo.

"LA FIDUCIA DEL CLIENTE è un patrimonio prezioso, ma comporta responsabilità, - sottolinea Roberto Scarabel, presidente di AsConAuto - le officine devono guidare il cliente con chiarezza e trasparenza, trasformando la fiducia in consapevolezza. Informare non significa complicare la scelta, ma valorizzarla. Il ricambio originale, spiegato e contestualizzato, può diventare non solo una soluzione tecnica, ma una scelta condivisa per consolidare il legame officina/cliente".

L'INDAGINE PER ASCONAUTO sottolinea quindi l'urgenza di rafforzare il dialogo tra officina e automobilista, aumentare la trasparenza e garantire un'informazione chiara, affinché le scelte sui ricambi siano consapevoli e il valore del Ricambio Originale pienamente riconosciuto.

"Nel 2026 - ha aggiunto il Presidente - continueremo a lavorare sulla rete di officine e carrozzerie in partnership con le Case auto che hanno abbracciato il nostro progetto per renderla sempre più consapevole del suo ruolo, ma intensificheremo anche l'attività di comunicazione per raggiungere l'utilizzatore finale. L'obiettivo è diffondere la conoscenza delle soluzioni oggi disponibili sul mercato e il valore dei ricambi originali, affinché ciascuno possa fare scelte più consapevoli".

INCERTEZZA

Meno di un automobilista su tre è certo che sulla propria vettura siano stati installati ricambi originali. Quasi la metà non dispone di informazioni sufficienti